

PATVIRTINTA

Koncertinės įstaigos valstybinio choro

„Vilnius“ vadovo

2024 m. spalio 14 d. įsakymu Nr.V1-13

## KONCERTINĖS ĮSTAIGOS VALSTYBINIO CHORO „VILNIUS“ PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TAISYKLĖS

### I SKYRIUS

#### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Koncertinės įstaigos valstybinio choro „Vilnius“ (toliau – Choras „Vilnius“) paslaugų teikimo vartotojams taisyklės nustato Įstaigos paslaugų teikimo vartotojams tvarką ir sąlygas.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos profesionaliojo scenos meno įstatymu, Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymu, Lietuvos Respublikos šeimos kortelės įstatymu, Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 „Dėl sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, Nacionalinių, valstybinių teatrų ir koncertinių įstaigų, kurių savininko teises ir pareigas įgyvendina Lietuvos Respublikos kultūros ministerija, bilietams taikomų nuolaidų ir organizuojamų nemokamų renginių rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2022 m. rugpjūčio 23 d. įsakymu Nr. IV-695 „Dėl nacionalinių, valstybinių teatrų ir koncertinių įstaigų, kurių savininko teises ir pareigas įgyvendina Lietuvos Respublikos kultūros ministerija, bilietams taikomų nuolaidų ir organizuojamų nemokamų renginių rekomendacijas patvirtinimo“, Šeimos kortelės išdavimo ir naudojimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. A1-380 „Dėl Šeimos kortelės išdavimo ir naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, kitais Lietuvos Respublikos teisės norminiais aktais.

### II SKYRIUS

#### SĄVOKOS

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Vartotojas** (žiūrovas) – juridinis ar fizinis asmuo, kuris naudojasi Choro „Vilnius“ teikiamomis paslaugomis pagal Choro „Vilnius“ ar jo įgalioto asmens sudarytą kultūros ir pramogų paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis) arba Bilietų įsigijimu asmeniniams poreikiams, nesusijusiems su verslu.

3.2. **Paslaugų teikėjas** - Koncertinė įstaiga valstybinis choras „Vilnius“, kuris vykdydamas savo veiklą siūlo ir atlygintinai/neatlygintinai suteikia profesionalaus scenos meno paslaugas Pirkėjams, ir (ar) parduodantis bilietus, kvietimus į kultūros ir pramogų renginius ar suteikiantis teisę pasinaudoti paslaugomis ir įsigyti kitų produktų (paslaugų, prekių).

3.3. **Bilietas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, patvirtinantis vartotojo ir paslaugos teikėjo ar jo įgalioto asmens sutarties sudarymą ir atsiskaitymą už paslaugą.

3.4. **Paslauga** – vartotojo užsakyta, o Choro „Vilnius“ atlygintinai/neatlygintinai, vadovaujantis sutartimi ir Taisyklėmis teikiama paslauga, vykdanč koncertinės įstaigos profesionalaus scenos meno veiklą, kita kultūros renginių organizavimo ir paslaugų teikimo veikla.

3.5. **Paslaugų teikimo pradžia** – data ir valanda, nurodyta biliete ar sutartyje;

3.6. **Paslaugų teikimo sąlygos** – sutartyje ar Choro „Vilnius“ interneto svetainėje viešai skelbiama informacija apie paslaugas;

3.7. **Bilietu platintojas** – bilietu platintoju informacinės sistemos;

3.8. **Tinklapis** – įstaigos interneto tinklalapis, kurio adresas [www.chorasvilnius.lt](http://www.chorasvilnius.lt).

### III SKYRIUS

#### PASLAUGŲ TEIKĖJO TEIKIAMOS PASLAUGOS, PASLAUGŲ UŽSAKYMAS

4. Paslaugų teikėjas teikia šias paslaugas:

4.1. profesionaliojo scenos meno renginių, projektų organizavimas Lietuvoje ir užsienyje;

4.2. užsakomųjų koncertų, koncertinių programų parengimas ir atlikimas Lietuvoje ir užsienyje;

4.3. skaitmeninio meninio turinio kūrimas (audio, audiovizualiniai įrašai);

4.4. bilietu į Paslaugų teikėjo renginius, koncertus pateikimas visuomenei (galimybė įsigyti);

4.5. skaitmeniniai garso įrašai, jų montažas ir paruošimas leidybai;

4.6. atgamintų kūrinių kopijų padarymas, išleidimas, pardavimas, teikimas panaudai ar kitoks platinimas, naudojimas viešam atlikimui ar viešam rodymui, transliavimui, retransliavimui ar kitokiam viešam paskelbimui;

4.7. Paslaugų teikėjo organizuojamų renginių, koncertų informacinės medžiagos parengimas ir platinimas (viešinimas);

4.8. Koncertinės sceninės įrangos (garso, apšvietimo) ir koncertinių rūbų nuoma.

5. Paslaugos užsakomos Sutartyje ir šiose taisyklėse nustatyta tvarka. Nepriklausomai nuo paslaugos užsakymo būdo, Vartotojas įsipareigoja apmokėti už suteiktas Paslaugas.

6. Kai paslaugos įsigyjamos per Choro „Vilnius“ įgaliotą atstovą, taikomos atstovo nustatytos taisyklės ir procedūros.

### IV SKYRIUS

#### BILIETŲ ĮSIGIJIMO, KEITIMO, GRAŽINIMO SĄLYGOS

7. Vartotojai bilietus gali įsigyti Paslaugų suteikimo vietos kasoje nustatytomis darbo valandomis nuo koncerto paskelbimo pradžios iki renginio pradžios. Taip pat bilietus galima įsigyti internetu per bilietu platintojo informacinę sistemą arba Choro „Vilnius“ įgalioto asmens siūlomu būdu. Sutartis tarp Choro „Vilnius“ ir Vartotojo laikoma sudaryta, kai Chorui „Vilnius“ ar jo įgaliotam asmeniui pateikiamas Paslaugos užsakymas ir už jį atsiskaitoma.

8. Bilietas galioja tik jame nurodytam renginiui/koncertui ir tik nurodytą dieną ir valandą.

9. Kai atsiskaitoma už bilietą, bilietu keitimas į kitą datą, gražinimas už Paslaugas (sumokėta bilieto kaina) negalimas, išskyrus atvejus, kai koncertas, į kurį buvo įsigytas bilietas yra atšaukiamas ar keičiama renginio/koncerto data ne dėl Vartotojo kaltės.

10. Jei renginys arba koncertas yra atšaukiamas bilietai gražinami toje kasoje, kurioje buvo įsigyti, pateikiant įsigijimą patvirtinančią dokumentą (kasos čekį, jeigu bilietas užsakomas per bilietu platintojų informacinę sistemą, turi būti pateikiama užsakymo priėmimo kopija ar pinigų už bilieto sumokėjimą patvirtinančias elektronines ar popierines kopijas) ir bilietą. Bilietai turi būti nesugadinti ir nepažeisti.

11. Perkėlus renginį/koncertą į kitą datą, galioja tas pats bilietas, vartotojas gali pasirinkti, ar gražinti bilietą ir atgauti už jį sumokėtus pinigus, ar pasinaudoti paslauga. Perkėlus renginį/koncertą į kitą datą, pinigai už sumokėtą bilietą gražinami tik toje pačioje kasoje, kur jis buvo įsigytas arba tokiomis sąlygomis, kurias nurodo bilietu platintojas.

12. Paslaugų teikėjas prieš kiekvieną grąžinimo atvejį informuoja Vartotoją apie vykdomus grąžinimus šiomis informacijos pateikimo priemonėmis: Elektroninėje svetainėje prie naujienų ir repertuaro skilčių, oficialiose socialinių medijų paskyrose, taip pat pateikiant informacinį pranešimą Kasoje, kurioje buvo įsigytas bilietas. Informacija traktuojama kaip paskelbta ir pateikta Pirkėjui nuo jos viešo paskelbimo dienos.

13. Vartotojui neatvykus į renginį/koncertą ir nepasinaudojus bilietu, pinigai nėra grąžinami ir/ar kitaip kompensuojami.

14. Jeigu renginiai/koncertai į kuriuos vartotojai yra įsigiję bilietus, neįvyks dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų ribojimų/draudimų, ar bus ženkliai ribojamas žiūrovų skaičius (kai atsiranda situacija, kad ne visi Vartotojai gali patekti į renginį/koncertą) už tą atitinkamą renginį/koncertą, į kurį Pirkėjai negalės patekti, už įsigytus bilietus bus atliekamas pinigų grąžinimas, laikantis įprastos Paslaugų teikėjo bilietų grąžinimo tvarkos arba suteikiamos piniginės kompensacijos, kurias Vartotojas galės panaudoti kitų Paslaugos teikėjo bilietų į renginius/koncertus įsigijimui.

## V SKYRIUS

### KAINOS, NUOLAIDOS IR NEMOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS

15. Bilietų kainos patvirtinamos Įstaigos vadovo įsakymu.

16. Bilietai su nuolaida gali būti parduodami:

16.1. mokiniais, besimokantiems pagal priešmokyklinio, pradinio, pagrindinio ar vidurinio ugdymo programas (išskyrus suaugusiųjų), aukštųjų mokyklų bei profesinio mokymo įstaigų dieninio skyriaus studentams;

16.2. švietimo įstaigų ir aukštųjų mokyklų scenos meno srities pedagogams;

16.3. Šeimos kortelės turėtojams;

16.4. asmenims, sukakusiems Lietuvos Respublikos socialinio draudimo pensijų įstatyme nustatytą senatvės pensijos amžių;

16.5. užsienio piliečiams, kuriems suteiktas prieglobstis Lietuvos Respublikoje arba laikinoji apsauga;

16.6. nuolatinės privalomosios karo tarnybos kariams, kariams savanoriams, Lietuvos šaulių sąjungos nariams Lietuvos kariuomenės dieną;

16.7. asmenims su negalia;

16.8. POLA kortelės turėtojams;

16.9. vaikai iki 6 metų neužimant sėdimos vietos įleidžiami nemokamai.

17. Perkant bilietą ir atvykus į renginį būtina turėti nuolaidą patvirtinantį dokumentą. Nepateikusieji dokumento, patvirtinančio teisę į nuolaidą, bus neįleidžiami, o pinigai už bilietus negrąžinami.

18. Įstaiga gali taikyti specialias nuolaidas skirtingiems renginiams.

19. Kai kuriems renginiams/koncertams nuolaidos gali būti netaikomos.

20. Informacija apie konkrečių renginių/koncertų bilietams taikomas nuolaidas skelbiama bilietų platinimo vietose ir Paslaugų teikėjo elektroninėje svetainėje prie naujienų ir repertuaro skilčių, oficialiose socialinių medijų paskyrose.

21. Jei iki renginio pradžios likus ne mažiau kaip 7 dienoms yra neišplatinta daugiau kaip 40% bilietų, gali būti taikoma papildoma nuolaida bilietams įsigyti su ne didesne nei 50% nuolaida.

22. Renginyje dalyvaujantiems atlikėjams (kviestiniams solistams, dirigentams, režisieriams, kompozitoriams, vedėjams, aktoriams, šokėjams, choro artistams ir kitiems renginio/koncerto kūrybinio proceso dalyviams gali būti suteikiamas nemokamas kvietimas į renginį/koncertą 2 asmenims arba nuolaida iki 50% 2 bilietams.

23. Įstaigos darbuotojams gali būti suteikiama nuolaida bilietams į renginius iki 50% 2 bilietams.

24. Grupei (10 ir daugiau asmenų) gali būti taikomos nuolaidos bilietams nuo 10% iki 50%.

25. Reprezentaciniais tikslais Paslaugų teikėjas gali išduoti kvietimus į savo organizuojamus renginius/koncertus. Kvietimai reprezentaciniais tikslais gali būti teikiami asmenims, kaip tai numatyta Nacionalinių, valstybinių teatrų ir koncertinių įstaigų, kurių savininko teises ir pareigas įgyvendina Lietuvos Respublikos kultūros ministerija, bilietams taikomų nuolaidų ir organizuojamų nemokamų renginių rekomendacijų 6 punkte.

26. Siekiant viešinti Paslaugų teikėjo veiklą ir didinti informacinę sklaidą, nemokami kvietimai į renginius/koncertus gali būti teikiami organizuojant konkursus, viktorinas ir kitus pramoginius renginius socialinėse erdvėse.

27. Nemokami kvietimai į renginius/koncertus gali būti suteikiami, jei tai numatyta sudarytos sutarties sąlygose ir yra susiję su sutartyje apibrėžtais įsipareigojimais ar bendradarbiavimo tikslais.

## **VI SKYRIUS PASLAUGOS TEIKĖJO TEISĖS IR PAREIGOS**

28. Paslaugos teikėjas turi teisę:

28.1. savo iniciatyva, pasikeitus rinkos sąlygoms ar rinką reguliuojantiems teisės aktams, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams, vienašališkai keisti teikiamas paslaugas, paslaugų repertuarą, paslaugų kainas, bilietų įsigijimo, keitimo ir grąžinimo sąlygas ir tvarką bei apie tai viešai informuoti vartotojus prieš 30 kalendorinių dienų paskelbiant apie tai įstaigos tinklalapyje ir bilietų platinimo vietose, kuriose parduodami bilietai į renginius/koncertus;

28.2. apriboti paslaugų teikimą Taisyklėse nustatyta tvarka;

28.3. kai tai būtina, nustatyti bilietų maksimalų skaičių, kurį vartotojas gali įsigyti, bei jų įsigijimo būdą.

29. Paslaugos teikėjo pareigos:

29.1. teikti vartotojams informaciją apie paslaugas, vadovaudamasis Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo teikiant šias paslaugas, taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“ 5-7 punktais;

29.2. pakeitus Taisyklių nuostatas, pasikeitus Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 6, 11 ir 12 punktuose esančiai informacijai sudaryti sąlygas vartotojui viešai susipažinti su pasikeitusia informacija;

29.3. platinti bilietus su Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 11 ir 12 punktuose nustatyta privaloma informacija;

29.4. informuoti Vartotojus apie tai, kad Paslaugos teikėjas renginius filmuoja ir fotografuoja.

29.5. nesuteikus paslaugų ne dėl vartotojo kaltės, grąžinti už paslaugas sumokėtą bilieto kainą (įskaitant visus mokesčius) per Paslaugos teikėjo nustatytą terminą.

## **VII SKYRIUS VARTOTOJO TEISĖS IR PAREIGOS**

30. Vartotojas turi teisę:

30.1. gauti paslaugos teikimo vietoje, taip pat Įstaigos tinklalapyje informaciją, nurodytą Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 6 punkte;

30.2. gauti informaciją, nurodytą Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 8 punkte. Paslaugos teikėjas atsakymą turi pateikti per 10 darbo dienų nuo raštiško pasiūlymo ar prašymo įteikimo;

30.3. jeigu ne dėl vartotojo kaltės Paslaugos teikėjas nesuteikia paslaugų, per Paslaugos teikėjo nustatytą terminą gražinti bilietą ir gauti už nesuteiktas paslaugas sumokėtą bilieto kainą (įskaitant visus mokesčius).

31. Vartotojas privalo:

31.1. sumokėti nurodytą kainą už paslaugas;

31.2. naudojantis paslauga, nepažeisti Paslaugos teikėjo, trečiųjų asmenų teisių bei teisėtų interesų ir viešosios tvarkos principų;

31.3. savo veiksmais nesukelti grėsmės kitiems paslaugos vartotojams ir Paslaugos teikėjo darbuotojams paslaugų teikimo metu;

31.4. vykdyti pagrįstus Paslaugos teikėjo darbuotojų nurodymus, būtinus paslaugų teikimo teisėtumui ir saugumui užtikrinti;

31.5. laikytis šių Taisyklių bei Lietuvos Respublikos teisės norminių aktų reikalavimų.

## VIII SKYRIUS

### SAUGAUS VARTOTOJO ELGESIO REIKALAVIMAI

32. Į paslaugų teikimo vietą apsvaigę ar neblaivūs vartotojai ir kiti asmenys neįleidžiami. Paslaugų teikimo metu pastebėti tokie asmenys turi būti išvedami iš paslaugų teikimo vietos. Tokiais atvejais už paslaugos nesuteikimą ar už paslaugos teikimo nutraukimą, vartotojams nekompensuojama.

33. Vartotojams paslaugų teikimo metu yra draudžiama:

33.1. be svarbios priežasties vaikščioti koncerto metu;

33.2. įsinešti į paslaugų teikimo vietą maistą ir alkoholinius gėrimus;

33.3. įsinešti į paslaugų teikimo vietą ir renginio metu mėtyti stiklinę tarą ar kitus kietus daiktus;

33.4. siekiant apsaugoti autorių teises bei intelektualinę nuosavybę, renginio/koncerto metu fotografuoti ir filmuoti. Šią normą pažeidęs vartotojas/žiūrovas atsako pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus.

## IX SKYRIUS

### BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Už viešosios tvarkos ir šių taisyklių pažeidimus, taip pat už bet kokią padarytą materialinę žalą, turtui, kitų vartotojų (žiūrovų) turtui ir/ar sveikatai, vartotojai atsako Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.

35. Paslaugos teikėjas savo koncertus/renginius organizuoja nuomojamose patalpose. Siekiant užtikrinti renginių prieinamumą, Paslaugos teikėjas deda pastangas informuoti patalpų savininkus dėl sąlygų sudarymo neįgaliesiems, tačiau neatsako už patalpų infrastruktūrinius trūkumus, kurie gali apsunkinti neįgaliųjų vežimėlių patekimą į renginius.

36. Už žalą, kurią padaro nepilnamečiai, negalią turintys asmenys, atsako jų tėvai ar globėjai.

37. Visus kylančius ginčus vartotojas ir Paslaugos teikėjas sprendžia derybų būdu. Nepavykus išspręsti ginčo derybų būdu, ginčai sprendžiami teisės aktų nustatyta tvarka arba Lietuvos Respublikos teismuose.

38. Vartotojui pateikus skundą raštu, išsamiai ir aiškiai išdėstant skundo esmę. Paslaugos teikėjas įsipareigoja pateikti atsakymą raštu per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

---